سلسلة مهارات النجاح

# مجدى محمد ابو العطا

# تقديم العروض
# Giving Presentations


الطبعة الأولــى

١٤٣١هــ - ٢٠١٠مــ






المركز الرئيسى :٤٩ ش الحجاز – أمام دار المناسبات

ت/ف:٢٢٤٠٥٣٣٠ – ٢٦٣٩١٢٩٥

مصر الجديدة : ٧ ش السخاوى – الدور الثانــى

ت/ف : ٢٤٥١٣٠٠١ – ٢٤٥١٣٠٠٤

المعــــارض : ٧ ش السخاوى – روكســى (سوق الكمبيوتر ١) ت : ٢٤٥٠١٠٦٣

٤ ش الأسيوطى – روكسى (سوق الكمبيوتر ٢) ت: ٢٢٥٨٠٧٧٣

٥٠ ش الخليفة المأمون – روكسى (سوق العصر) ت : ٢٢٥٧٧١٢٢

E-mail:info@compuscience.com.eg

www.compuscience.com.eg

رقم الإيداع : ٢٠٠٩/١٩٢٧٣
978-977-389-074-2: I.S.B.N

## العلامات التجارية

جميع المصطلحات الواردة بهذا الكتاب مثل أسماء الشركات والبرامج المعروفة كعلامات تجارية هى ملك لأصحابها، ونحن نقر بهذه العلامات لأصحابها ونحترمها، وإن كنا لم نذكرها صراحة من باب الاختصار.

# المحتويات

# مقدمة

إن فكرة التحدث أمام الناس قد تصيبك بالعصبية والتوتر، ويمكن أن تكون مصدراً حقيقياً للقلق ، خصوصاً إذا لم تكن مارست التحدث إلي الجمهور كثيراً من قبل . عندما تريد تحضير وتقديم خطاب فوري ، فقد يكون صعباً أن تلم بكل شئ في الوقت المناسب، وأن تبدو واثقاً ، وتتحدث بوضوح، وتوصل رسالتك بشكل جيد . هذا الكتاب سيساعدك علي تعزيز ثقتك بنفسك والتواصل مع جمهورك عن طريق السيطرة علي أعصابك، وتوصيل رسالتك إلي جمهورك وتقديم أداء جيد .

## محتويات الكتاب

يشتمل هذا الكتاب علي خمسة فصول علي النحو التالي :

- *الفصل الأول* : التحضير للعروض : يشرح لك كيفية الاستعداد والتحضير العرض.

- *الفصل الثاني* : إلقاء العرض : كيفية تقديم العـــروض بثقة
- *الفصل الثالث* : السيطرة علي أعصابك: يقدم لـــك بعض الإجراءات لتهدئه أعصابك ومقاومة التوتر.
- *الفصل الرابع* : استخدام لغة الجسد لتعزيز موقفك.
- *الفصل الخامس* : التأثير في المشاهدين بواسطة الشرائح والعناصر المرئية .
- *الفصل السادس* : مقاومة علي المواقف الصعبة.

وبعد ... عزيزى القارئ نتركك الآن لتقليـــب صـــفحات الكتاب آملين أن تجد المتعة والفائدة التى تنشدها.

***مجدى محمد أبو العطا***

# الفصل الأول
# التحضير للعروض

إن إمكانية تقديم العروض من المهارات المهمة للغاية، بصرف النظر عن الوظيفة التى تعمل بها. تبدأ الخطوة الأولى بالتحضير للعرض. إذا كان التحضير جيداً، سيكون العرض رائعاً. ستتعلم فى هذا الفصل كيف:

- تحدد أهدافك.
- تتعرف على جمهورك.
- تُحِّدث معلوماتك.
- تُحضر للعرض
- تستخدم وسائل المساعدة
- تجهز مكان العرض

يشعر كثير من الناس بالرهبة والخوف بمجـــرد الـــتفكير في الوقوف أمام الناس وتقديم عرض معين. والمطلوب أن تتسلح بكثير من الشجاعة لتواجه هذا الموقف حـــتى لا يتســـرب الخوف إلي قلبك. ساعتها ســـتحس أن يـــديك ترتعشـــان وتبتلان عرقاً. وإن الكلام قد طار من رأسك. قليـــل مـــن الناس هم الذين يحبون التحدث بشكل رسمي أمام الجمهور في كثير من المواقف مثل اجتماعات الموظفين أو لتقديم نفسه عند الترشح لمنصب داخل أو خارج الشركة، أو حتى كجزء من عملية التقدم لوظيفة جديدة. عندما تكتسب الخـــبرة في تقديم العروض والوقوف أمام الناس سيخف هـــذا القلـــق. وستحب هذا العمل وربما تبدأ في الاستمتاع به. يقدم لـــك هذا الفصل بعض الاقتراحات لإعداد محتوي العرض الـــذي

ستتحدث عنه، وتحديد أهدافك، وضبط هذه الأهداف بما يتناسب مع جمهورك وتوصيل أفكارك بشكل جيد .

***حدد أهدافك***

تأكد من وضوح أهدافك التي تسعي لتحقيقها من خلال العرض . اعرف ما تريد قوله ولماذا . في أثناء تخطيطك للعرض اسأل نفسك لماذا تعد هذا العرض وماذا سيستفيد جمهورك منه.

من المهم جداً أن تقتنع بما تقوله، خصوصاً إذا كنت تتحدث فى موضوع لا يحب الجمهوري سماعه مثل الحديث عن تخفيض الإنتاج أو الاستغناء عن أحد أقسام المؤسسة. إذا لم تكن مقتنعاً بما تقوله، فلن تصل رسالتك إلى جمهورك وربما يلاحظون ذلك من حركات جسدك ونظرات عينيك.

فكر في أفضل طريقة لتوصيل أفكارك للجمهور هل تكتفي بالخطاب، أم ستحتاج لاستخدام وسائل المساعدة البصرية والشرائح لتوضيح هذه الأفكار بشكل أفضل.

إن الأهداف الواضحة هي نقطة البداية لأي عرض تقديمي ناجح. على سبيل المثال لنفرض أنك تشرح الميزانية التقديرية للعام القادم لشركتك فى الاجتماع السنوى للتحضير للميزانية. يمكن أن تكون أهدافك فى هذه الحالة هى:

- الحديث عن عن الميزانية الجديدة بإيجابية وحماس.
- الحديث عن ضرورة التخفيضات التى ستجرى فى ميزانيات بعض الأقسام والزيادات فى أقسام أخرى.
- شرح لماذا التخفيض فى ميزانيات الأقسام التى سيجرى تخفيضها والزيادة فى ميزانيات الأقسام الأخرى.

## *تعرف علي جمهورك*

أثناء تحضيرك للعرض، يجب أن يكون واضحاً لـــديك مـــن سيحضر هذا العرض. إن المعرفة الجيدة بجمهورك من الأمور الهامة لنجاح العرض والتوصل للإيقاع المناسب له . علـــي سبيل المثال . إذا كنت تريد تقديم منتج جديد لشركتك قبل عرض المنتج للأسواق فإن أسلوب ومحتوي العرض التقديمى الذي تقدمه ، سيختلف تماماً عن العرض الذي تقدمه لمندوبي المبيعات . في الحالة الأولي ربما يصاب المدراء الحضور بالملل إذ قضيت عدة دقائق من العرض في التحدث عن الأمـــور البديهية. ويكون الحديث عن تكلفة الإنتاج بسعر منخفض يكون في هذه الحالة أولي. وفي الحالة الثانية: ليس هناك أي داع لإمطار المندوبين بالمصطلحات الفنية المتقدمة إذا لم يكن

لديهم سوي معرفة فنية بالموضوع. ولعل ما يهمهم في هذه الحالة أكثر أن تخبرهم بالمزايا العديدة التي يتميز بها منتجك عن المنتجات المنافسة، والفوائد التي تعود علي المستهلك النهائي من اقتنائه .

### *تأكد من تحديث معلوماتك*

بعد أن تحدد الهدف من العرض، ونتعرف علي الجمهور الذي سيحضره. تأكد من تحديث كافة المعلومات المتعلقة بموضوع العرض. أنت لا تريد أن يصحح لك واحد من الحضور معلومة قد تكون تغيرت في آخر لحظه. كلما كنت ممسكاً بزمام الأمور والمعلومات الصحيحة، كلما زادت ثقتك في نفسك. فبالرجوع إلي المثال السابق وهو الحديث عن منتج جديد سيتم عرضه بالأسواق تأكد من الآتي:

- **السعر النهائي للمنتج، فقد يكون السعر تغير .**
- **موعد طرحه بشكل نهائي في الأسواق، لأن هذا الموعد قد يتغير عدة مرات.**
- **المنتجات المنافسة له فى السوق، فربما يكون تم طـرح منتج مثيل له مؤخراً .**

***ابدأ في التحضير***

**رغم أن لكل إنسان طريقته في جمع المعلومات وعرضـها إلا أن هناك أموراً عامة وأساسيات يجب أن تكون حاضـرة في ذهنك عند تحضير العرض مثل :**

- **اكتب جميع النقاط التي ستعرضها علي جمهورك ورتبها بشكل جيد.**

- تجنب الإسهاب في العرض واختار الكلمات والنقاط المهمة. العرض التقديمي الأقصر يكون غالبا أكثر فعالية من وجهة نظر الجمهور ويجعلهم يتذكرونه بسهوله .
- استخدم الرسومات البيانية عند الضرورة لتوضيح البيانات الرقمية، لأن الناس عادة لا تحب الأرقام الكثيرة والمزعجة .
- إذا كنت تعمل في مجال تقني، تجنب المصطلحات الفنية لأن معظم الحاضرين لن يكونوا متخصصين في المجال. أنت تحتاج لتناغم وتوافق مع جمهورك إلي أقص حد ممكن. لذلك إذا اضطررت لاستخدام بعض الاختصارات أو المصطلحات الفنية فاحرص علي شرح معناها.

### *استخدم وسائل المساعدة*

استخدم وسائل المساعدة البصرية مثل جهاز تقديم العروض "البروجيكتور"، أو شاشة العرض LCD ، أو برنامج كمبيوتر مثل "باور بوينت" كعلامات إرشادية أثناء حديثك. لكن اجعل الأصل للكلام وأجعل هذه الوسائل للتركيز علي النقاط التي تحتاج للمشاهدة.

إذا اضطررت لاستخدام وسائل مساعدة بصرية، فيجب أن يكون الشرح بسيط لايحتوى على بيانات كثيرة حتى لاتشتت جمهورك. يجب أيضاً أن يكون خط الكتابة داخل شرائح العرض واضحاً لجميع الحاضرين.

### *درب نفسك علي العرض*

بعد أن تحدد هدفك من العرض وتتعرف علي الجمهور الذي

ستخاطبه وبعد أن تنتهي من إعداد الشرائح التي ستخدمها أثناء العرض. فأنت جاهز للتدريب علي تقـديم العـرض . امنح نفسك وقتاً كافياً للتدريب قبل موعد العرض الفعلي . مع تكرار التدريب ستتقن العرض وستنجح إن شـاء الله . وأيضا تدرب علي المعدات التي تنوي استخدامها كجهـاز العرض، أو الكمبيوتر الذي ستستخدمه، وأنهمـا يعمـلان بشكل جيد. من الأمور المهمة ألا يتجاوز العرض الوقـت المحدد له وألا يقل كثيراً عنه. يجب أن تتأكـد أن العـرض يستغرق الوقت الذي حدد له .

### *جهز مكان العرض*

إذا كان العرض خارج شركتك، فيجب أن تتأكد أن القاعة مناسبة، وأن عدد المقاعد كافيا لجميع الحضور، وأن الإضاءة

والتهوية تعمل بشكل جيد، وإذا كنت ستقدم العرض داخل شركتك فيجب أن تجهز غرفة العرض أيضاً بنفس الطريقة.
وإذا كانت القاعة كبيرة، فيجب أن تتأكــد مــن وجــود ميكروفون وأن جميع الحاضرين يسمعون الصوت بوضــوح تام.
إن عدم التحقق من مكان العرض والمعدات المستخدمة، يمكن أن يؤدى إلى كارثة. تخيل أنك جهزت العرض لتقدمه على شرائح عرض بواسطة برنامج **PowerPoint**. ولكن جهاز الكمبيوتر الذى ستعمل عليه كان معطلاً أو لم يكن البرنامج موجوداً من الأصل. ساعتها ستتعرض لإحراج شديد.

## الخلاصة

قدمنا فى هذا الفصل بعض الاقتراحات التى قد تعينك فى إعداد محتوى الموضوع الذى سوف تتحدث عنه وأهمها، تحديد أهدافك، وضبط هذه الأهداف بما يتناسب مع جمهورك.

- توصيل أفكارك بشكل جيد إلى الحاضرين.
- تحديث كافة المعلومات الأساسية المتعلقة بالعرض.
- التخطيط والتدريب بشكل جيد



# الفصل الثانى
# إلقاء العرض

في الفصل السابق تعرفت علي كيفية الاستعداد والتحضـــير للعرض، وفي هذا الفصل ستعرف كيف تقدم هذا العـــرض بثقة حتى لا يتسرب القلق أو الخوف إلي نفسك.

بانتهاء هذا الفصل ستتعرف على:

- الاهتمام بمحتويات العرض.
- كيفية إلقاء العرض.
- إنهاء العرض

العرض الناجح هو الذي يأسر الجمهور ويشد انتباهه حتى آخر لحظة ولكي تنجح في العرض التقديمي يجب أن تتمكن بالاحتفاظ بانتباه الجمهور وأن تتركه وهو يريد أن يعرف المزيد

*اهتم بمحتويات العرض*

يجب أن يحتوي أي عرض تقديمي ناجح علي ثلاثة أجزاء. مقدمة العرض، الجزء الأساسي أو المحتوي الرئيسي للعرض، خاتمة العرض. نوضح فيما يلي المقصود بكل جزء من هذه الأجزاء الثلاثة .

*أولا : مقدمة العرض*

لا شك أن افتتاحية أي تقرير أو كتاب أو عرض تقديمي هي التي تحدد هل يستمر القارئ أو المستمع في القراءة

والاستماع أم يتوقف. حيث أن الهدف دائماً من الافتتاحية أو مقدمة العرض هو لفت انتباه الجمهور وإثــارة انتباهــه. لذلك يجب أن تختار جيداً الكلمات الافتتاحيــة لتســتطيع التأثير في جمهورك. ويجب أن تكون الافتتاحية مختصرة ومعبرة عن صلب الموضوع. تبدأ المقدمة عادة بتعريــف نفســك للجمهور باختصار ولا داعي لذكر تفاصيل كــثيرة عــن نفسك. يكفي أن تذكر اسمك ووظيفتك والموضوع الــذي ستتحدث فيه . بعد تعريف نفسك ، تحدث عن محتويــات العرض التقديمي باختصار حتى يلم الجمهور بالمعلومات التي ينبغي الحصول عليها. إن شرح النقاط الأساسية فى العرض فى الدقائق الأولى سيذكرك بالمحتويات الأساســية للعــرض وسيثير فضول الحاضرين لمتابعتك أثناء الانتقال من نقطــة

لأخرى أثناء الشرح. وأخيرا تحدث عن خطة سير العـــرض مثلاً هل ستستقبل أسئلة الحاضرين في نهاية العرض أو هـــل تقبل توجيه الأسئلة أثناء تقديم العرض.

***ثانياً : الجزء الأساسى من العرض***

في هذا الجزء ستشرح بالتفصيل النقاط التي ذكرتها في مقدمة العرض . ويجب أن تستخدم لغة واضحة وموجزة وبســيطة في نفس الوقت لكي تحتفظ بانتباه الحاضــرين. ويجــب أن تعطي الجمهور انطباعاً أنك تتحدث بشكل عفوي وأنك لا تقرأ من كتاب حتى وإن كنت تحفظ النقاط التي توضــحها. ركز علي نقاط العرض ولا تخرج عنها حتى لا تستغرق وقتاً أكثر من المحدد وحتى لا تتشعب في أمور خارج موضـــوع العرض.

## *ثالثاً : خاتمة العرض*

يجب أن تنهي العرض بذكر النقاط الأساسية التي ذكرهـا. وهذه الخاتمة مهمة لأنها تؤكد علي الأفكار الرئيسية الواردة بالعرض وعلي الهدف منه . ركز علي ما تريده من الجمهور بعد الانتهاء من العرض. مثلاً حثهم علي اقتناء المنتج عن طريق التأكيد علي مزاياه وفوائده.

أحياناً يكون المنتج الذى تتحدث عنه موجوداً وتريد انتهاز فرصة هذا الجمع لتعرضه عليهم أو لتبيعه هم.

يكون من المناسب فى هذه الحالة عرض خصم خاص للحاضرين لتشجيعهم على شراء المنتج قبل توزيعه مباشرة أو توجيههم إلى مكان شرائه خارج القاعة.

## *كيفية إلقاء العرض*

لا شك أن التفكير في طريقة وقوفك أو جلوسـك أثنـاء العرض والطريقة التي ستتحدث بها لها تأثير مباشـر علـي الجمهور، لذلك يجب أن تنتبه إلي أمور هامة منها مـثلاً أن تقف فى مواجهة الجمهور وتخاطبه بشكل مباشر، وأن تنتبـه لوضعية جسمك ولحركاتك أثناء العرض. فلا تعبث بقلـم رصاص أو بقطعة ورق ولا تكثر من الحركة أثناء العـرض حتى لا تشتت جمهورك أو تشعرهم أنك تجـد صـعوبة في توصيل ما تريده إليهم.

لاتوجِّه حديثك إلى شخص واحد، وحاول أن تشرك الجميع فى الاستماع إليك عن طريق النظر إلى وجوههم جميعاً.

**لا تتحدث بسرعة لكي يستطيع الجمهور أن يتابع ما تقوله. وهنا نذكرك بالهدوء ومحاولة طرد العصبية والتوتر التي قد تدفعك للحديث بسرعة لأجل إنهاء العرض. تحمس لما تقوله وحاول أن تحتفظ بانتباه الحاضرين طوال العرض عن طريق إضافة بعض المناقشات أو الأنشطة التي يتشارك فيها الجمهور معك.**

***أجب عن الأسئلة***

- **لابد أن تعطي جمهورك فرصة لتوجيه الأسئلة ويجب أن تتقبلها بصدر رحب. بعض الناس يفضلون إرجاء الأسئلة إلي حين الانتهاء من العرض حتى لا يضيع تركيزهم أو تشتيت أفكارهم من ناحية ، ومن ناحية**

أخري ربما يجد السائل الإجابة علي سؤاله في النقــاط التالية من العرض .

- يجب أن تكون أميناً في الإجابة علــي الأســئلة، وإذا تعرضت لسؤال لا تعرف إجابته، لا تخجــل أن تخــبر السائل أنك ستسعي لمعرفة الإجابة وستعاود الاتصال به حين توفرها .

### *إنهاء العرض*

بالانتهاء من تلقي الأسئلة والإجابة عليها لا تنسَ أن تشكر جمهورك علي الحضور والاستماع إليك، وإذا كان لــديك هدايا أو منشورات ابدأ في توزيعها علي الحاضرين ولا تنسَ أن توزع عليهم كيفية الاتصال بك لتخلق نوعاً من التواصل معهم.

### الخلاصة

حاول أن تجذب انتباه الحاضرين طوال مدة تقديم العــرض، وإذا وجدت أن الناس قد بدءوا يفقدون اهتمــامهم فمــن الممكن أن تضيف بعض المناقشات أو الأنشطة لكى تستعيد انتباههم، اهتم بمقدمة العرض وخاتمته اهتمامك بمحتويــات العرض وتحقق من معداتك وجدد حماسك أثنــاء العــرض واحرص على الحضور فى الموعد المحدد.



# الفصل الثالث
# السيطرة على أعصابك

إن القلق والتوتر يمكن أن يدمر في ثوان قليلة الثقة والخبرة التي بنيتها طوال حياتك المهنية. والاستسلام للقلق أو التوتر يمكن أن يعوق توصيل رسالتك ويمنع التواصل بينك وبـــين جمهورك. فى هذا الفصل نوضح بعض الأساليب البسيطة التي تساعدك في التغلب علي التوتر والسيطرة علي أعصابك .

- فكر بإيجابية.
- تنفس بهدوء
- قاوم الخجل.
- تغلب على التوتر من خلال العقل والجسم.

إذا كنت ممن يعانون من التوتر فى حياقم العادية فربما تجد أن تقديم العروض سيصيبك بمزيد من التوتر "على فكرة معظم الناس يعانون من ذلك". تستطيع السيطرة على أعصـــابك والتغلب على التوتر بإتباع الأساليب الآتية:

***فكر بإيجابية***

- حاول أن تسيطر علي تخيلاتك، وبـــدلاً أن تتخيـــل نفسك وأنت تفعل شيئاً بطريقة سيئة جداً، تخيل نفسك وأنت تؤديه بطريقة رائعة وأنك تنجح في تأديتـــه. لأن جسمك يتبع الإيحاءات التي يرسلها مخك.
- لا تفكر في الصور أو الكلمات السلبية تتســـرب إلي نفسك، إذا شعرت بشيء من ذلك، خذ فترة راحة ثم ابدأ مرة أخري.

### *تنفس بهدوء*

إن المفتاح لإعطاء نفسك فرصة لملاحظة وسماع ما يدور حولك هو السيطرة علي أنفاسك عندما تشعر بالتوتر درب نفسك علي ذلك لأن معظم الناس لا يجيدون ذلك.

أعط نفسك الوقت اللازم لاستيعاب المعلومة التي تحتاجها أو تريد تذكرها . لا تتعجل وتنفس بهدوء ولا تقلق من فترات التوقف البسيطة أثناء تنفسك.

### *قاوم الخجل*

إذا كنت تشعر بالخجل كثيراً في المواقف العادية ، فربما ستجد العروض التقديمية من المواقف الأشد خجلاً التي تمر بها. لتقليل هذا الشعور فكر في الأمر علي أنة محادثة لاحديث . من المفيد أن تبدأ تخلق نوعاً من المودة بينك وبين

الجمهور قبل بدء العرض كأن تبدأ بالتعرف عليهم أو تقص عليهم طرفة بسيطة لها علاقة بموضوع العرض. لاشـــك أن هذا الأمر يذيب الجليد بينك وبين جمهورك. من المفيد أيضاً أن تتعامل مع أشخاص من الجمهور قبل بدء العرض لتشعر بنوع من التواصل والألفة معهم. ابتسم وانظر إلي الجمهور أمامك بمودة ووجه إليهم الأسئلة عندما تري مناسبة لذلك.

***افهم التأثيرات الجسمية للتوتر***

إن الخوف من أن نتعرض للإحراج أو مـــن عـــدم تحقيـــق الأهداف التي تسعي إليها غالباً هو السبب في الاســـتجابات العصبية التي نتعرض لها، كالعرق الـــذي يصـــيب اليـــدين والحمرة التي تظهر علي الوجه. وهذا ناتج لأن الجسم عندما يشعر أنة معرض للخطر فإنه يفرز الأدرينالين الذي يســـبب

خفقان القلب ويزيد من تدفق الأكسجين في الدم. وعند تقديم العروض، يمكن أن يؤدي الخوف من الفشل إلي بعض هذه الأعراض أو كلها. والتغلب علي هذا الأمر في الحقيقة يعتبر نوعاً من التحدي ويمكن أن يتحقق بطريقتين.

*الأولي : التغلب علي التوتر من خلال العقل*

عظِّم من الصور الايجابية . تخيل أن جمهورك سعيد بما تقوله وأنه سيصفق لك بحماس عندما تنتهي مما تقوله. عظِّم مشاعر الرضا والانجاز وأنك ستؤدي هذا العمل بنجاح هائل وستتلقى التهنئة حالماً تنتهي منه . أيضاً من الأمور الهامة للتغلب . علي التوتر أن تجمع أكبر قدر من المعلومات لتظهر أمام الجمهور أنك تستطيع الإجابة علي أسئلتهم بشكل صحيح وبالتالي تستطيع أن تستقطب الجمهور في صفك.

### *الثانية: التغلب علي التوتر من خلال الجسم*

الأمور التالية تساعد جسمك فى التغلب علي الخوف والتوتر.

- تنفس بعمق عدة مرات في مكان هادئ
- اجلس في مكان مريح وأرخ جسمك . اقبض ثم أرخ عضلات جسمك .
- تناول قليلاً من الماء واحتفظ بكوب ماء قريباً منك لتشرب منة متى شعرت بذلك.

### *الخلاصة*

من الأمور غير المحببة أن تظل تلوم نفسك بسبب إصابتك بالتوتر والعصبية. كل الناس سيصيبهم ذلك. إن أفضل

**طريقة للتغلب على التوتر أن تعطـــى لنفســـك الفرصـــة للاحتفال بالنجاحات الصغيرة وتبنى عليها بشكل متزايد.**



# الفصل الرابع
# استخدم لغة الجسد
# لتعزيز رسالتك

في هذا الفصل سنتعرف علي كيفية الـــتحكم في حركـــات الجسد السلبية، وكيفية توظيف الايجابية منها . وستكتشف الإرشادات التي ترسلها لغة الجسد خلال تقديمك للعـــرض لمساعدتك في توصيل رسالتك وبناء الحميمية مع مستمعيك.

- البداية الجيدة.
- اختر الملابس المناسبة.
- استخدم الحركات الايجابية.
- كن طبيعياً في حركاتك.
- كن طبيعياً في حديثك وتجنب الحركات المتكلفة.
- تواصل بعينيك.

في الحقيقة أن لغة الجسد تعد واحدة من أهم طرق التواصل التي نتعلمها منذ ميلادنا، بينما نتقن الكلمات المنطوقة في وقت لاحق من حياتنا. وعندها ننسى أهمية الإشارات غير اللفظية. يقلل بعض الناس من لغة الجسد، وهذا شئ لا بأس به إذا لم يكن لديك اهتمام بالتواصل مع الآخرين. إلا أن الأمر يختلف بالنسبة لأولئك الذين يتحدثون إلي الناس. فهم يهتمون اهتماماً بالغاً بالاستفادة من لغة الجسد الصحيحة. ولذلك فإن الباحثين يتفقون علي أن الجزء اللفظي من التواصل يستخدم لتوصيل المعلومات، بينما تستخدم لغة الجسد الجزء غير اللفظي لتوصيل القيم والمشاعر والتوجهات، وهي الأشياء التي يمكن أن تخلق الحميمية بين المحاضر والجمهور.

فيما يلي مجموعة من الأمور التي تساعد في إرسال لغة إيجابية للجسد.

*البداية الجيدة*

من الطبيعي أنك قد تشعر بالخجل لأول مـــرة إذا لم تكـــن دخلت غرفة العرض من قبل وربما انعكس هذا علي طريقة مشيك أو دخولك الغرفة . وفيما يلي توضيح لأنسب مـــا تفعله حيال ذلك.

- يجب أن تدخل الغرفة بثبات وثقة وقامة منتصبة حـــتى تعزز ثقتك بنفسك. إن دخول الغرفة بخطى بطيئة ربما يجعلك تبدو وأنت تفتقر إلي الثقة بالنفس.
- بادر بالدخول قبل أن يصل الجمهـــور. هـــذا الأمـــر يعطيك فرصة للتأقلم مع المكان والشعور بالألفة معـــه

قبل العرض التقديمي. إذا دخلت الغرفة بعد أن يكون الجمهور قد وصل، ابدأ الجمهور بالتحيـــة. وينبغـــي للتحية أن تنم عن روح الود والتعــاون . ولا تـــنْسَ الابتسامة الودودة. إن الابتســـامة المقبوضـــة وتـــوتر عضلات الوجه غالباً ما تنم عن عدم القـــدرة علـــي معالجة الضغوط، أما العبـــوس أو النظـــر شـــزرا أو التحدث من فوق النظارات فيبعث رسالة تـــنم عـــن العجرفة والغطرسة. وكلها أمور يصعب معها النجاح في إلقاء العرض.

### *استخدام الحركات الايجابية*

إن التحكم المناسب والاستخدام الأمثل لحركات أجسادنا يمكنها مساعدتنا في التأكيد علي الملامح الايجابية لشخصيتنا.

وهذا بدورة يعزز رسالتنا أمام الجمهور. إن وضعية الجسم من أكثر العلامات التي تدل علي توتر الإنسان وعصبيته. وهذا بدورة يفقدك تعاطف الجمهور معك وربما يجعلهم يشعرون بالعداوة تجاهك.

- يعد طي الذراعين أو تقاطعهما أو الإمساك بشيء أمام الجسم، كلها طرق لإرسال رسائل سلبية إلي الجمهور فهذه الإشارة معناها أنك عصبي وغير مهيأ للتواصل.
- لا تطو ذراعيك، أو تلف صدرك بيديك أو بحقيبة أو أي شئ آخر، فهذا معناه أنك تقول للجمهور "أنا هنا" ولن تستطيع التواصل معي. إن الأشخاص الذين يشعرون بالعصبية أو عدم الثقة يميلون إلي "حماية" أنفسهم.

- احتفظ بهامتك مرفوعة أو بالوقوف مستقيماً وقل لنفسك "تخيل هامتك مرفوعة وستصبح مرفوعة بالفعل".

### *كن طبيعياً في حركاتك*

إذا كنت تقول بفمك كلاماً مقنعاً ولكن حركات جسدك تقول شيئاً آخر فمن المحتمل أن تخرج من المحاضرة والبعض "يقول لقد قال المحاضر كل شئ ولكن شيئاً فية أصابني بالضيق". لكي تتأكد أن حركات جسمك لا توحي بتوترك أثناء الحديث:

- لا بأس من الحركات الطبيعية والقليلة أو الحركات الملازمة لبعض لأشخاص والتي تعتبر جزءاً من

شخصيتهم. لأن كبت هذه الحركات غير مريح لك أثناء إلقائك العرض التقديمي .

- لا مانع أن تمسك شيئاً بيديك مثل القلم أو أداة تأشير لتعطي انطباعاً أنك أكثر ثقة وقوة.
- لا تفعل الحركات المشتتة للانتباه والتي تظهر أنك واقع تحت ضغط، مثل التحرك بعصبية أو محاشاة النظر إلي الجمهور.

***كن طبيعياً في حديثك وتجنب الحركات المتكلفة***

انتبه لنبرة صوتك وللطريقة التي تتحدث بها أثناء عرضك التقديمي. إن طريقة نطقك تتحكم في توصيل المعاني إلي الجمهور. فحتى بالنسبة لكلمة بسيطة مثل "مرحباً" يمكن

حسب الطريقة نطقك لها أن توصل العديد من المعاني ومنها الود أو العداوة أو الشك .... أو غير ذلك .

من الطبيعي أن تتوقع من الجمهور الإصغاء جيداً لما تقول. وعندما لا تتعارض لغة الجسد مع كلامك، فستكون موضع تصديق. وعندما تكون لغة جسدك مكملة لكلامك السمعي، فان رسالتك سيكون لها أبلغ الأثر. ولكن عندما تتعارض مع ما تقول فمن الطبيعي بالنسبة للجمهور أن يصاب بالشك. موجز القول أنك إذا تحكمت في حركات جسدك السلبية خلال إلقاء العرض، وكيفية استخدام إشارات الجسد الايجابية ستزيد فرصتك في إقناع الجمهور بما تقول.

وبعد أن قلنا ذلك ، هناك بعض الأمور البسيطة التي يجب تذكرها أثنا إلقاء العرض التقديمي

- تحدث إلي الجمهور بمودة. ولكن لا تبالغ في ذلك حتى لا تبدو متكلفاً.
- تحدث بوضوح وبصوت مرتفع لإيصال رسالتك إلي الجميع.
- تجنب الهمهمات والتوقفات قدر استطاعتك أثناء حديثك لكي تبدو بمظهر احترافي.
- تكلم بالسرعة المناسبة أثناء إلقاء العرض. فالتحدث ببطء أكثر مما يجب يدل أحياناً علي أنك تشعر بالقلق. وفي كل الأحوال الوسط هو الخيار الأكثر أمانا.

## *تواصل بعينيك*

إن النظر ألي شخص ما ، يعني الاهتمام به وهذا بحد ذاته يعد خطوة هائلة نحو خلق الانطباع الجيد .

هناك بعض الأمور التي يجب تذكرها فيما يتعلق بحركات العينين.

- عند تقديم العرض لا تنظر إلي الأسفل لأن هذا يجعلك تبدو خجولاً. ولا تنظر إلي السقف لأن هذا يجعلك تبدو منعزلاً.
- حافظ علي التواصل بالعين مع الجمهور بقدر استطاعتك، وانظر إلي كل الحاضرين حتى تكسب مودهم وتشعرهم بنوع من الروابط الشخصية معك. لاشك أن هذا الأمر يعزز رسالتك .

- هناك فرق بين النظر إلي شخص والتحديق فيه. اجعل نظراتك للجمهور طبيعية ومريحة.
- ابق علي نظرتك هادئة ومستقرة وغير محدقة. يمكن للتحول بعينيك بعيداً عن الجمهور طول الوقت أو لإغلاق عينيك أثناء الشرح أن يترك انطباعا خاطئاً .

*اختر الملابس المناسبة*

إذا لم تَرْتدِ الزى المناسب. فلا تتوقع عرضاً جيداً. إن اللحظة التي تقع فيها أعيننا علي شخص ما تصـــدر فيهـــا عقولنـــا أحكاماً وتقديرات بسرعة فائقة. وقد يكون هذا صـــحيحاً بالنسبة للجمهور والمتوقع أن يتفاعل معك.

كيف تفترض أن شخصاً يقنع الناس بالعرض الذي يقدمه ما لم يعد نفسه بشكل جيد ؟ في الواقع سيترك مظهرك الجيـــد

انطباعاً ملموساً أكثر مما تفعل الكلمات، وذلك لأن ذاكرتنا تتعلق أكثر بالصور والانطباعات التي نأخذها. وعلي أقـــل تقدير يمكنك أن تتوقع أن ما تقوله سيصبح ذا تأثير قوى في عقل من يستمع إليك من خلال الطريقة الـــتي تقـــدم بهـــا نفسك. المظهر الجذاب سيجعلك تشعر بـــاحترام الـــذات والثقة بالنفس. وقد يكون هذا هو أهم المزايا علي الإطلاق. إن احترام الذات والثقة بالنفس يجعلك تسيطر علي أعصابك ويزيل الشعور بالقلق الذي يعكر علي معظـــم المتحـــدثين صفوهم. وهناك عدد من الأمور التي يجب أن تفكر فيها.

- إن أكثر الأساليب قبولاً هـــو الأســـلوب التقليـــدي والمحافظ. لذلك حاول أن تستثمر حُلَّة حسنة المظهـــر وجيدة الصنع.

- إذا كنت تقدم عرضاً غير رسمي لمجموعة من الــزملاء فمن الممكن أن ترتدي نفس الملابس العاديــة الــتي ترتديها في مكتبك، أما إذا كنت تقدم العرض بصــفة رسمية، فربما يكون من الأنسب أن ترتدي حُلَّة رسميــة أكثر.

*الخلاصة*

كلما كانت حركات جسدك أكثر إيجابية خــلال العــرض التقديمي، كلما زادت هيبتك في عين الجمهور ، إن فهم لغة جسدك وتوجيهها بايجابية ستمنحك ثقة بالنفس وستجعلك تودع القلق وتسيطر علي أعصابك .

أدخل القاعة بثقة وقامة مرفوعة، مرتديا الملابس اللائقة. كن طبيعياً في حركاتك، وتحدث بالسرعة المناسبة. حافظ علــي

**تواصل عنيك مع كل الحاضرين ولاتــتحفظ في تعــبيرات وجهك أكثر من اللازم.**



# الفصل الخامس
# التأثير فى المشاهدين بواسطة الشرائح والعناصر المرئية

في هذا الفصل سنعرض عليك من الاقتراحات التي تساعدك في إنشاء عرض تقديمي ذو تأثير جيد في المشاهدين وفي نفس الوقت توفر الكثير من وقتك وجهدك.

بالانتهاء من هذا الفصل ستتعرف على :

- تصميم قالب مميز لشرائح العرض.
- تصميم الشرائح النصية.
- تصميم الشرائح المرئية والصور

بادئ ذى بدء نود الإشارة إلى أن الغرض من الشرائح والعناصر المرئية سواء المكتوبة أو المصورة هو فقط أن تدعم رسالتك. تذكر أن الغرض من العرض التقديمى هو التأثير فى المشاهدين. أما المعلومات التفصيلية فمن الأفضل توجيههم للحصول عليها خارج قائمة العرض أو توزيعها عليهم فى نهاية العرض إن أمكن.

فيما يلى مجموعة من الاقتراحات التى تساعدك فى تقديم عرض مبهر ومؤثر فى الحاضرين.

***تصميم قالب مميز لشرائح العرض***

يجب أن تختار تصميماً موحداً العرض. يشتمل هذا التصميم علي المظهر العام للعرض والخطوط والأحجام ونظم الألوان وإدراج الشعار أو العلامة التجارية للمؤسسة التي تنتمي

إليها. يجب أن تظهر العلامة التجاريــة لشــركتك بــنفس الطريقة التي تظهر بها في مطبوعات الشركة أو في موقعهــا علي شبكة الانترنت. يجب أن يشمل التصميم الجيد علي ما يلي :

- خط الكتابة المميز وحجمه .
- تصميم العلامة التجارية للشركة ورأس الصفحات .
- اللون المميز الذي تستخدمه الشركة.
- النص الذي سيظهر في كل الشــرائح مثــل عنــوان الشركة

وننصح هنا إذا كنت تستخدم برنامج **PowerPoint** أن تستخدم صفحة " الشريحة الرئيسية " **master slide** لكي يظهر التصميم الذي تختاره في شرائح العرض.

## *تصميم الشرائح النصية*

الشرائح النصية هي الشرائح التي تستخدم فيهـــا نصوصـــاً مكتوبة . حاول أن تستخدم النصوص بأقل قدر في الشرائح التي تعرضها. لعل استخدام الصور والجداول يكون أوضح في كثير من الأحيان وفيما يلي بعض النصائح للحصول علي شرائح نصية جيدة

- *اجعل النص كبيراً* : الخط الكبير يتيح لجميع الحاضرين متابعة النصوص الموجودة علي الشريحة والـــتي تريـــد توصيلها إليهم . خصوصاً أصحاب النظارات مثلي أو الذين يجلسون في الصفوف الأخيرة.
- *اجعل النص بسيطاً:* كلما كان عدد السطور في كل شريحة قليلاً وكلما كان عدد الكلمات في كل ســـطر

قليلاً كلما كان أفضل، لأن الجمهــور لا يرغــب في قراءة النص الكثير المعروض علي الشــريحة حــتى لا ينصرف انتباهه بعيداً عنك. من الأمور المهمة أن تقوم بتميز الكلمات الأساسية بلون مختلف.

- *اجعل النص واضحا* : يستلزم الوضوح استخدام ألوان وأحجام مناسبة للنصوص. يجــب أن تتــدرب علــي الخطوط والألوان المتاحة في البرامج الذي تعــد بــه الشرائح مثل **PowerPoint** .

***اختيار العناصر المرئية المناسبة***

نقصد بالعناصر المرئية هنا الصــور والرســومات البيانيــة والأشكال التوضيحية التي قد تعرض في شرائح مســتقلة أو تعرض ضمن الشرائح النصية لتدعيمها . وقــد أصــبحت

العناصر المرئية جزءاً مهماً من معظم العروض التقديمية . يطلق علي العناصر المرئية أيضاً المساعدات البصرية . ويجب الانتباه عند اختيار العناصر المرئية أو المساعدات البصرية أن تختارها بشكل جيد ، لأن العناصر الرديئة تترك أثراً سيئاً لدي المشاهد وتؤدي إلي تشتيت انتباهه وإرباكه . إذا لم تكن المساعدات البصرية أو العناصر المرئية مناسبة وتؤدي إلي الهدف منها فإن تركها أولي . يجب أن تتصف العناصر المرئية التي تدعم بها عرضك بصفات ثلاث

- أن تساعد في تدعيم وجهة نظرك . لأنها ما لم تؤيد ما تقوله ستشتت انتباه الحضور .
- أن توضح نقطة هامة لابد منها كأن تقارن تخطيط بياني بآخر، أو صورة آلة في الماضي والحاضر.

- أن يكون لها تأثير إيجابي علي الجمهور بمعني ألا تخــرج عن موضوع العرض.

*تصميم العناصر المرئية*

فيما يلي مجموعة من الاعتبارات التي يجب أن تلتزم بها عند تصميم العناصر المرئية داخل العرض التقديمي الذي تنــوي تقديمه :

١. استخدم أقل قدر ممكن من النصوص داخل العــرض المرئي وهي النصوص التي لا بد منها مثــل عنــاوين الرسومات البيانية أو التنظيمية أو مراحل سير العمل . مع ملاحظة نوع ومقاس الخــط. المناســبين لوضــع الصورة أو الرسم الموجود على الشريحة.

٢. أحياناً يلجأ مقدموا العرض إلي طريقة لكسب ود المشاهد وشد انتباهه، وذلك بأن يضع في مقدمة العرض صورة مرحة أو كرتونية لها علاقة مباشرة بالعرض ولكن انتبه حتى لاتؤدي إلي تأثير سلبي عند الجمهور.

٣. اجعل عنوان العنصر المرئي يساعد في توضيح الرسالة التي تريد من الصورة توصيلها – وبذلك يتكامل كل منهما. مثلاً اكتب "مؤشر تصاعد المبيعات" فوق التخطيط البياني لمبيعات ٢٠٠٩ بدلا من العنوان "المبيعات خلال ٢٠٠٩".

٤. أخيرا يجب اختيار نوع الرسم البياني المناسب وهنا يجب أن تكون لديك دراية بأنواع الرسوم البيانية حتى

تفضل واحداً منها علي الآخر. فمثلاً عند مقارنة المبيعات الربعية من المناسب أن تستخدم الرسم البياني الدائري (pie) وعند مقارنة مبيعات عدة أصناف خلال أرباع السنة من المناسب أن تختار الرسم البياني أو الأعمدة الرأسية لأن ارتفاع الأعمدة داخل كل مربع سيعرض بشكل واضح مبيعات كل صنف عند مقارنتها بالأصناف الأخرى خلال نفس الفترة .

٥. إذا كنت تعرض مفهوماً صعباً أو يمكن تجزئته، اعرض الصورة بالتدريج بمعني اعرض كائن ثم تناوله بالشرح ثم اعرض الكائن التالي له وهكذا.... يساعد برنامج **PowerPoint** في هذا العرض.

### *ادعم رسالتك*

لتدعيم الرسالة التي تنوى توصيلها إلي جمهورك من العنصر المرئي أو الصورة فيجب عليك أن تقوم بشرح هذا العنصر خصوصاً إذا لم يكن العنصر المرئي واضحاً تماماً. وبمجرد أن يحقق العنصر المرئي الغرض منه، يجب إزالته.

### *الخلاصة*

عند استخدام الشرائح والمساعدات البصرية، تأكد أن العناصر الموجودة داخل الشرائح متناسقة مع بعضها وتتناغم مع شعار الشركة. استخدم الخطوط والألوان بحرفية وللضرورة فقط. واحرص على ألا يكون العرض معقداً أكثر من اللازم.



# الفصل السادس
# مقاومة المواقف الصعبة

نادراً ما تسير الأمور وفق ما خططت لها. ولابد أن تواجهك بعض المواقف الصعبة. فى هذا الفصل ستتعرف على بعض المواقف الصعبة التى يمكن أن تواجهك وكيف تتغلب عليها مثل.

- المقاطعات.
- إدارة الجمهور.
- الأجهزة والمعدات.
- التوتر.
- مواجهة الأسئلة الصعبة.
- المشاكل غير المتوقعة

كلنا يتعرض لمواقف صعبة أو يفاجأ أن الأمور لا تسير كما خطط لها. لذلك يجب أن تعد نفسك لمثل هذه المواقف لأن معظم المواقف الصعبة يمكن مقاومتها والتعامـــل معهـــا. إن الطريقة المثلي لكي تعد نفسك لهذه المواقف الصعبة أن تفكر في الأشياء التي من المحتمل أن تقع، وفي البدائل التي يمكـــن اللجوء إليها في الحالات التي يمكن أن تسير علي غـــير مـــا خططت له وفيما يلي نوضح بعض المواقف الصعبة التي قد تواجهك، وكيف تستطيع التغلب عليها.

***المقاطعات***

المقاطعات يمكن أن تخرجك عن المسار الذي خططـــت لـــه ولذلك يجب أن تضع هذا الاحتمال في حسبانك قبل أن تبدأ العرض وتتخذ بعض الاحتياطات مثل :

- اطلب من الحضور غلق هواتفهم المحمولة طوال فتـــرة العرض وإذا كان بالغرفة هواتف أرضية يمكن تحويلها أثناء العرض.
- امنع انخراط مجموعة من الأشخاص في أحاديث جانبية أثناء تحدثك أنت .فإذا حدث ذلك ، يمكن أن توقـــف الحديث مؤقتاً أثناء النظر إليهم. أو اسأل المتحدثين هل الكلام واضح أو هل يمكنني توضيح شيء مهم. هـــذا الإجراء سيحرجهم ويعيدهم إليك.
- إذا كان العرض سيستغرق فترة طويلة، فمن الأفضل أن يتخلله فترات راحة. سيساعد هذا علـــي تقليـــل المقاطعات السرية التي تحدث مثل الهـــروب لشـــرب سيجارة أو الذهاب إلى المرحاض.

- تأكد أن قاعة العرض غير مطلوبة لأغـــراض أخـــري طوال مدة العرض كأعمال الصـــيانة الـــتي تســـتلزم تركيب جهاز أو لمبة كهربية . مثل هذه الأمور تسبب مقاطعتك أثناء العرض. إذا كان هناك شئ من هـــذا القبيل ضروري خطط لأن تجعل هذه الأعمال تـــتم في فترة الراحة .

*إدارة الجمهور*

هناك بعض الأمور التي تعينك علي خلق نوع من الحميميـــة بينك وبين الجمهور والتي تعينك علي أداء العرض .

- نظِّم المقاعد علي نحو معقول واجعلها في مواجهتـــك وتأكد أن عدد المقاعد كاف للجمهور الذي سيحضر.

- **قسم عرضك إلى أجزاء سهلة الفهم، وقم بتغيير الإيقاع بانتظام، لأن معظم الناس لايمكنهم التركيز لفترة طويلة.**
- **إذا كانت هناك مقاعد خالية فلــتكن في الصــفوف الخلفية واطلب من الحضور عدم ترك فراغات تجعلهم مبعثرين في أنحاء القاعة.**
- **ضع أمامك طاولة أو منضدة لكي تضع عليها أوراقك وملاحظاتك وحقيبتك وأي شئ آخر معك .**
- **إذا كنت ستحتاج لتخفيف الإضاءة أو لإظلام الغرفة، تأكد أنك تعرف أماكن مفاتيح الكهرباء.**

***تدرب جيداً علي المعدات التي ستستخدمها***

**من المهم أن تتأكد من قدرتك علي التعامل مـــع التقنيـــات**

والمعدات التي تحتاجها أثناء العرض. إن تعطل أحد الأجهزة أو عدم قدرتك علي التواصل مع التقنيات المستخدمة فيه، سوف يسبب فشل العرض.

إذا كنت تستخدم كمبيوتر. تأكد من الآتي:

- أن الكمبيوتر يحتوي علي نفس إصدار البرنامج الذي تستخدمه لعرض شرائحك.
- أنك تستطيع تحميل العرض علي كمبيوتر قبل بدء العرض
- تأكد من وصلة الانترنت إذا كنت ستحتاج للاتصال بالويب.
- أن عدد المخارج في الكمبيوتر كافية مثلاً لتركيب قرص فلاش أو قرص صلب خارجي ..... الخ .

- إذا كان سيلزمك جهاز تقنى حـــديث لمســـاعدتك فى الشرح أو الإشارة إليه أثناء الشرح، يجب أن تتأكد من حسن استخدامك له أو تحضر مبكراً حـــتى تســـتطيع التدريب عليه قبل حضور الجمهور.

بعد ذلك تأكد من الأمور الأخرى التي تضمن لـــك نجـــاح العرض مثل :

- تأكد من المكان الذي ستقف فيه مناسب وأن الجميـــع يرونك جيداً.
- إذا كنت ستستخدم مؤثرات صوتية تأكد أن الصوت يصل إلي جميع الحاضرين في القاعة.
- تأكد أن الأضواء وأجهزة التكييف والتسخين تعمـــل بشكل جيد.

## *قاوم التوتر*

كل الناس تقريباً يعانون من التوتر بدرجات متفاوتة عندما يضطرون لمواجهة الجمهور والتحدث إليهم . وكثيراً ما يسبب هذا التوتر تعثراً في تقديم العرض . وعادة يسبب الخوف من أن تسير الأمور علي غير ما هو مخطط لها هذا التوتر عند الإنسان.

بمجرد أن تبدأ العرض وتجد أن الجمهور يستمع إليك وأن معداتك تعمل جيداً ستشعر بتحسن وسيزول هذا التوتر. أما إذا انحرفت الأشياء عن مسارها فمازالت أمامك فرصة للتغلب علي المشكلة والفوز.

إليك بعض المشاكل الناجمة عن التوتر وكيفية التعامل معها:

- **إذا فقدت تسلسل أفكارك في وسط الجملة ابتسم وقل "أنا آسف" وابدأ من جديد. كل الناس عرضة لنسيان فكرة سيقدرون موقفك .**
- **أحضر كوب من الماء. إذا شعرت بجفاف في حلقــك. تناول رشفة ماء واستمر . يسبب جفاف الحلق عــدم راحة أثناء الكلام.**
- **إذا سقطت منك أوراق أو ملاحظات علــي الأرض، بدلا من الارتباك، اجعل الأمر دعابة واجمع أوراقك من علي الأرض.**

***حاول أن تجيب علي الأسئلة الصعبة***

**أصعب ما يتعرض له مقدم العرض الأسئلة التي ترد إلية من الجمهور، لأنك لا تستطيع أن تتوقــع مــا يــدور في رأس**

الحضور، وهل لدي أحدهم غرض معين من سؤاله أو لا. إذا واجهت أسئلة من هذا النوع. فليست نهاية العالم وهناك بعض الأمور التي تساعدك في تخطي هذا الموقف مثلاً إذا سألك أحدهم لماذا السعر مرتفع ؟ لا تحاول الإنكار بل ضع الأمور في منظورها الصحيح كأن تقول أنه أغلى بقروش قليلة أو تقول أن منتجناً أفضل من ناحية كذا. بعض الأسئلة توجه إليك لاختبار معلوماتك ، خصوصاً إذا كان أحد الحضور لديه معرفة بالتفاصيل الفنية للمنتج . إذا لم تكن معلوماتك كافية لا تدعي. وقل لا أعرف وستبحث عن الإجابة في مصادرك، وأوف بوعدك واتصل بالسائل وأعطه الإجابة إذا كان هناك زميل لدية خبرة أكثر أو متخصص في التفاصيل الفنية، اطلب مساعدته.

## *مشاكل أخرى*

قد تتعرض لمشاكل أخرى غير متوقعة من أهم هذه المشاكل مشاكل الوقت غير المتوقعة. سنفترض هنا حدوث مشكلة ونوافيك بالحل بعدها.

إذا حدثت مشكلة سببت التأخير فى بدء العرض مثل مشكلة عامة تسببت فى تأخير الجميع، أو انشغال قاعة العرض من الاجتماع السابق الذى تخطى الوقت المخصص له وأدى لاقتطاع جزء من وقتك، إذا وجدت أن نصف الوقت المخصص لعرضك هو المتاح أمامك فقط قسم العرض إلى أجزاء وانظر هل هناك أى جزء يمكن الاستغناء عنه بعد تحديد الأجزاء التى سيتم عرضها راقب ساعتك حتى لايسرقك الوقت.

من المشاكل الأخرى المتعلقة بالوقت والتى عليك أن تواجهها أو تعد لها. إذا غادر القاعة شخص مهم قبل أن تصل إلى نقاطك الأساسية وكان هذا الشخص صاحب قرار. فى هذه الحالة استأذن الشخص بأدب فى الانتظار عدة دقائق (أى شخص سيعطيك لحظة إضافية إذا سألت بلطف). عندئذ قل فى جملة واحدة النقطة المميزة التى تريد توصيلها لصاحب القرار.

*الخلاصة*

لتجنب المشاكل الطارئة تأكد أن كل شيء يعمل بشكل جيد قبل بدء العرض. اتخذ تدابير احتياطية لتفادى المقاطعات وتعلم كيف تتعامل مع الأسئلة غير المتوقعة.

